

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN KUBU BABUSSALAM KABUPATEN
ROKAN HILIR TAHUN 2012**

SRIADI PURNAMA

Dosen Pembimbing : Drs. M.Y. Tiyas Tinov, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesitas Riau

Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293

Phone / Fax : +62 (0)761 , 63277

Website : [http://fisip. Unri. ac. id](http://fisip.unri.ac.id)

Sriadi_purnama@yahoo.com

085767444478

ABSTRACT

One of the district that is in Rokan Hilir District Fort Babussalam formed on the basis of Rokan Hilir District Number 27 Year 2011 About Fort Babussalam District Formation.

From the author of phenomena encountered in the field are the symptoms that arise include: still less optimalnya public services provided by District officials to post pemekaran particular community management Identity Card (KTP), Family Card (KK), Erection of Building Permit (IMB) and Business Site Permit (SITU) are still long in the solution. Still a lack of knowledge and skills possessed by the district head office officials to penyelenggarakan Fort Babussalam this rule in the case of lack of ability to use the apparatus in facilities and infrastructure such as typewriter and computer use.

The purpose of this study was to find out how the implementation of the public service in the District of Fort expansion post Babussalam and to discover the obstacles of public services in the District of Fort expansion post Babussalam. The authors use the theory in this study that is using the theory of public service. The method used in this study is qualitative, that scrutiny to explain data obtained from observations and explain its purpose as well strengthen a theory, to obtain information about the current situation. Data collection techniques in this study is using interviews and documentation.

Administrative Reform Minister's decision No. 63 of 2003 About General Guidelines for Maintenance of Public Service Minister of Administrative Reform As to the principles of public service includes several aspects namely simplicity, clarity, certainty time, accuracy, Peace, Responsibility, Equipment Facility and Infrastructure ,facilities access, Kedisiplinan, politeness and friendliness, and Leisure.

Keywords: *Implementation, Public Service and Fort Babussalam.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otonomi daerah yang diberlakukan pada tahun 1999 berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, menentukan bahwa daerah sebagai unsur pelaksanaan Pemerintahan Daerah diberikan kewenangan penuh untuk menyelenggarakan pemerintahannya dan melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan Daerah dalam rangka otonomi daerah.

Sesuai dengan filosofinya, tujuan pemekaran wilayah ialah ingin meningkatkan taraf hidup masyarakat daerah melalui pemerintahan daerah yang otonom. Selayaknya pemekaran wilayah, atau pembentukan pemerintahan otonom baru tidaklah diartikan sebagai pengalihan kekuasaan pusat semata, akan tetapi harus dipahami sebagai wujud dari demokrasi yang sebenar-benarnya, yang kemudian mampu mendorong tumbuhnya sebuah kemandirian pemerintahan sendiri, karena otonom daerah sebetulnya berarti otonom masyarakat di daerah-daerah, yang diharapkan dapat terus tumbuh dan berkembang sejumlah prakarsa dan kemandirian dalam lembaga demokrasi.

Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Kecamatan Kubu Babussalam, yang dulunya berinduk pada Kecamatan Kubu. Kecamatan Kubu Babussalam terdiri dari beberapa Kepenghuluan antara lain; Kepenghuluan Sungai Panji-panji, Kepenghuluan Pulau Halang Muka, Kepenghuluan Pulau Halang Belakang, Kepenghuluan Pulau Halang Hilir, Kepenghuluan Sungai Majo, Kepenghuluan Rantau Panjang Kiri, Kepenghuluan Rantau Panjang Kiri Hilir, Kepenghuluan Sungai Pinang, Kepenghuluan Jojol, Kepenghuluan Teluk Nilap.

Tujuan dari pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam sebagai mana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2011 yakni :

1. Meningkatkan dan efesiensi penyelenggaraan pemerintahan.
2. Meningkatkan pembangunan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari Pemerintahan Kabupaten diharapkan memberikan pelayanan yaitu memperpendek rentang waktu penyelesaian pelayanan masyarakat, begitu juga halnya dengan pemekaran Kecamatan Kubu.

Perlunya pemekaran Kecamatan Kubu menjadi Kecamatan Kubu Babussalam dilatar belakangi oleh luasnya wilayah dan padatnya penduduk ditambah dengan jauhnya sebagian Kepenghuluan dengan ibu kota Kecamatan. Salah satu wilayah yang paling jauh dengan ibu kota Kecamatan Kubu Babussalam adalah Kepenghuluan Teluk Nilap yaitu sekitar ± 30 km. Akibatnya masyarakat menggunakan waktu yang lama dalam penyelesaian urusan pelayanan publik.

Untuk memberi gambaran tentang Kecamatan Kubu. dapat dilihat data tabel berikut :

Tabel 1.1 : Jumlah Kepenghuluan, Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dalam Kecamatan Kubu

No	Kepenghuluan	Luas Wilayah (Ha ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Kepenghuluan Teluk Merbau	33.48	3.339
2	Kepenghuluan Sungai Segajah	18.103	2.931
3	Kepenghuluan Sungai Kubu	61.31	3.208
4	Kepenghuluan Rantau Panjang Kanan	23.829	8.393
5	Kepenghuluan Teluk Piyai	49.54	5.410
6	Kepenghuluan Tanjung Leban	12.741	5.318
7	Kepenghuluan Sungai Segajah Makmur	15.381	6.156
8	Kepenghuluan Rantau Panjang Kiri	15.300	5.210
9	Kepenghuluan Sungai Majo	13.781	4.306
10	Kepenghuluan Sungai Pinang	2.340	1.729
11	Kepenghuluan Sungai Panji-Panji	2.223	1.695
12	Kepenghuluan Jojol	2.150	1.280
13	Kepenghuluan Pulau Halang Muka	44.000	5.306
14	Kepenghuluan Pulau Halang Belakang	4.650	2.788
15	Kepenghuluan Teluk Nilap	38.767	5.904
Jumlah		207.698	62.973

Sumber : Kantor Camat Kubu Babussalam Tahun 2010

Keadaan setelah Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam maka di Kecamatan Kubu Babussalam terbagi menjadi 10 (sepuluh) Kepenghuluan.

Untuk lebih jelasnya nama Kepenghuluan di Kecamatan Kubu Babussalam, luas wilayah dan jumlah penduduk dapat dilihat data dalam tabel berikut :

Tabel 1.2 : Jumlah Kepenghuluan, Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dalam Kecamatan Kubu Babussalam

No	Kepenghuluan	Luas Wilayah (Ha ²)	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Kepenghuluan Sungai Panji-Panji	2.223	1.695
2	Kepenghuluan Pulau Halang Muka	13.000	2.653
3	Kepenghuluan Pulau Halang Belakang	4.650	2.788
4	Kepenghuluan Pulau Halang Hilir	11.000	2.565
5	Kepenghuluan Sungai Majo	13.781	4.306
6	Kepenghuluan Rantau Panjang Kiri	7.700	1.620
7	Kepenghuluan Rantau Panjang Kiri Hilir	7.600	1.400
8	Kepenghuluan Sungai Pinang	2.340	1.729
9	Kepenghuluan Jojol	2.150	1.280
10	Kepenghuluan Teluk Nilap	38.767	5.904
Jumlah		103.211	25.940

Sumber : Kantor Camat Kubu Babussalam Tahun 2013

Berdasarkan kenyataan yang ada yang terjadi justru sebaliknya dengan pemekaran wilayah namun pemerintah daerah terkesan kurang mampu memahami apa yang diinginkan publik/masyarakat, pelayanan publik masih belum berjalan dengan maksimal dan membuat masyarakat menunggu waktu yang terlalu lama dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU). yang diberikan oleh pihak aparat pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam pasca pemekaran.

B. Kekangka Teoritis

Teori merupakan serangkaian konsep definisi dan proposisi yang saling berkaitan dan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena. Berdasarkan hal tersebut, maka berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang hubungannya dengan masalah yang penulis ungkapkan.

Untuk menjelaskan permasalahan yang telah diuraikan diatas tadi, maka dipandang perlu untuk mengemukakan beberapa teori yang dianggap relevan dengan permasalahan yang akan dikaji yaitu:

1. Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter apatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggung jawab.

Membahas reformasi demokrasi, terlebih dahulu perlu mereview kembali pemahaman kita tentang esiesi pengertian birokrasi. Menurut teori **Max Weber** dalam karyanya *The Theory of Economic and Social Organization*, pada dasarnya birokrasi adalah sebagai organisasi yang disusun atas dasar rasionalis, bermakna pengorganisasian yang tertib, teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang berdasarkan tata kerja atau prosedur kerja yang jelas.

Birokrasi adalah pelaksanaan pemerintah-pemerintah secara organisatoris yang harus dilaksanakan sedemikian rupa dan secara sepenuhnya pada pelaksanaan pemerintahan melalui instansi-instansi atas kantor-kantor (Karta, 1994 : 2)

Pengertian pelayanan publik menurut Budiono. B, adalah pengabdian yang mengutarakan efesiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam prilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan untuk segelintir orang. (Budiono. B, *Pelayanan Prima*, Yayasan Kawula Indonesia, 1999).

Selanjutnya Menurut Budiono. B, (*Pelayanan Prima Yayasan Kawula Indonesia*, 1999) pelayanan prima adalah komitmen birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasi bermakna keberpihakan birokrasi pemerintah haruslah berada dipihak masyarakat, melayani berarti menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang/masyarakat. Dengan demikian pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul. Pelayanan prima bisa diukur melalui :

1. Penggunaan waktu
2. Kecepatan prosedur yang tidak berbelit-belit
3. Penggunaan biaya administrasi terjangkau

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan ada beberapa pengertian tentang pelayanan publik menurut para ahli, yaitu :

Menurut Moenir (1993 : 175) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan layanan publik adalah pelayanan yang diterima oleh semua orang tanpa seorang pun di kecualikan dalam pelayanannya seperti pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan lain-lain.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2012?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pasca pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir tahun 2012.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan publik pasca pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir tahun 2012.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Yaitu penelitian ini diharapkan berguna sebagai pengembangan ilmu khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan dan dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik terutama efektivitas pemekaran daerah dan kinerja pelayanan publik.

b. Kegunaan Praktis

Yaitu penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi bagi masyarakat dan instansi terkait yang mempunyai wewenang dan bertanggungjawab dalam melakukan pelayanan publik bagi yang ingin memekarkan daerahnya.

METODE PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara yang dilakukan dengan berbicara langsung dengan sumber informasi dengan cara mewawancarai informan secara langsung dan tanya jawab mendalam tentang hal-hal yang relevan dengan penelitian, dengan maksud untuk mengetahui tentang fenomena yang terjadi. Sedangkan pertanyaan dalam wawancara bersifat terbuka dengan mengedepankan kreatifitas dalam menggali informasi yang diinginkan.

a. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengumpulan data dengan mengumpulkan data dari segala sumber data yang berhubungan dengan objek penelitian. Data yang berbentuk tertulis, teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatan-catatan, arsip-arsip, yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian dan bertujuan untuk memperjelas dan mendukung proses penelitian.

2. Jenis Data Sumber

a. Data Primer

Data primer ialah data yang langsung dari narasumber atau informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti, Camat Kubu Babussalam, Perangkat Kecamatan Kubu Babussalam dan pihak-pihak yang dianggap turut berperan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam.

b. Data Sekunder

Data skunder ialah data pelengkap yang menyangkut dengan gambaran Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan hilir, gambaran tentang geografis, kondisi kependudukan, mata pencarian, kondisi sosial, kondisi ekonomi, kondisi sarana dan prasarana serta gambaran umum lainnya. Data ini diperoleh dari data yang ada di Kantor Camat Kubu Babussalam.

3. Teknik Analisa Data

Setelah semua data dari hasil penelitian ini terkumpul maka data dikelompokkan menurut jenis dan sumbernya. Adapun teknik penganalisaan yang penulis gunakan yaitu teknik analisa deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya sesuai dengan gejala dan permasalahan yang timbul dilapangan kemudian dilakukan interpretasi secara kualitatif sehingga memperoleh kesimpulan dari penelitian yang penulis lakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

Dalam organisasi pemerintahan, maka kesuksesan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah amat penting untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan khususnya adalah suatu kegiatan pemerintahan yang cukup penting dalam rangka menyediakan berbagai pelayanan atau jasa-jasa pemerintahan yang dibutuhkan masyarakat luas.

Dalam hal ini pemekaran kecamatan adalah merupakan salah satu upaya mendekatkan pemerintah dengan rakyat (masyarakat), supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan dari pemerintah secara baik yang mana secara umum fungsi dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat agar masalah yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik mungkin dan memberikan kepuasan kepada masyarakat tersebut.

Adapun yang diharapkan dengan pemekaran kecamatan oleh masyarakat adanya loyalitas aparat dalam melaksanakan tugasnya sehingga setiap keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat diselesaikan secara baik. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tercapai tujuan perlu adanya pendayagunaan aparatur pemerintah dalam hal ini pemerintah Kecamatan dengan tujuan untuk meningkatkan pencapaian dan kelancaran tugas pemerintah yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pelayanan masyarakat.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan masyarakat di kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut :

1. Pelayanan Administrasi kependudukan yang meliputi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK)
2. Surat pengantar perizinan yang terdiri dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Agar pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat terlaksana secara baik dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di setiap instansi, yang dalam penelitian ini.

Didalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dimaksudkan bahwa pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam prinsip kesederhanaan belum terlaksana dengan baik. Dengan demikian maka penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam belum memenuhi prinsip kesederhanaan karena melihat orang yang

terdekat saja yang cepat penyelesaiannya dan sistem pelayanan pemerintah Kecamatan yang masih tertutup.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam sebagaimana mengacu pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, mencakup kejelasan dalam hal, pertama, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, dalam hal ini aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam seharusnya memberikan kejelasan terhadap prosedur teknis dan administratif kepada masyarakat Kecamatan Kubu Babussalam tentang mekanisme pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, akan tetapi hal ini belum terlaksana dengan baik.

Kejelasan yang kedua, yakni unit kinerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik jika mengacu pada poin ini maka seharusnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam berlangsung dengan baik karena adanya pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam penyelesaian persoalan pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam.

3. Kepastian Waktu

Prinsip pelayanan publik ini meliputi pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan adalah ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Semakin cepat dan tepat waktu dalam proses pelayanan, maka akan membuat pengguna jasa semakin puas.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Dalam kaitannya dengan indikator ketepatan waktu, yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Kubu Babussalam untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah melalui percepatan waktu tunggu pada setiap jelas pelayanan.

4. Akurasi

Prinsip pelayanan dalam hal ini berarti produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah. Sehingga memberikan kesan positif terhadap penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur pemerintah. Prinsip ini tentu saja harus disertai dengan pola pelayanan yang memadai dengan menggunakan sistem pelayanan yang sistematis. Persoalannya adalah produk pelayanan yang dikeluarkan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam sebelum memenuhi prinsip akurasi, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat dengan produk pelayanan yang dihasilkan.

Akurasi pelayanan berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan, menunjukan dalam setiap pembuatan surat masih dikemukakan kesalahan-kesalahan yang berkaitan dengan hal-hal teknis, misalnya kesalahan dalam proses mencetak dokumen. Hal ini patut sebenarnya masih dapat dianggap wajar, tetapi

konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik seharusnya setiap kesalahan hendaknya dapat dikurangi bahkan tidak terdapat kesalahan sedikitpun.

5. Keamanan

Prinsip pelayanan ini berkaitan dengan proses dan produk pelayanan publik mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam konteks ini produk pelayanan yang dihasilkan tidak terjadi manipulasi dan merupakan data kongrit dari pengguna jasa layanan. Oleh sebab itu dalam hal proses maupun produk pelayanan, aparat pemberi layanan harus mampu memberikan rasa aman.

Perlakuan deskriminatif petugas terhadap pengguna jasa layanan tentu sangat mengganggu image penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir.

6. Tanggung jawab

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik ini berkaitan dengan pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada prinsip akurasi di atas bahwa aparat akan memperbaiki setiap kesalahan atas hasil pelayanan yang sudah diberikan yang diberikan serta akan mengganti kerugian yang ditimbulkan dari produk pelayanan yang sudah salah, artinya komitmen ini merupakan bentuk tanggungjawab dari penyedia jasa layanan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam.

Prinsip tanggungjawab dalam pemberian pelayanan juga dapat dilihat komitmen aparat dalam menetapkan biaya pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik serta pemungutan biaya pelayanan dalam pembiayaan pelayanan.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan pendukung dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di kantor Camat Kubu Babussalam diketahui bahwa sarana dan prasarana yang belum memadai dan walaupun ada itupun ada sebagian tidak berfungsi dengan baik. Sebagai contoh kantor Camat Kubu Babussalam di mana seharusnya penyelenggaraan pelayanan dilakukan, sementara kantor Camat Kubu Babussalam menyewa rumah masyarakat setempat, hal ini tentu saja sangat merugikan masyarakat pengguna jasa layanan.

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Kubu Babussalam belum dipenuhi dengan baik oleh aparat pemerintah Kecamatan, hal ini mengingat bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Kubu Babussalam masih belum memadai. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting, karena kelengkapan sarana dan prasarana akan meningkatkan kualitas hasil pelayanan dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada pengguna jasa layanan yaitu masyarakat.

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana merupakan syarat penting yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa layanan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir. Akan tetapi di Kecamatan Kubu Babussalam, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan belum terpenuhi oleh pihak Kecamatan.

8. Kemudahan Akses

Prinsip ini berkenaan dengan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip kemudahan akses dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam belum berjalan dengan baik.

9. Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan

Prinsip ini menekankan bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas prinsip ini menurut pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti berjalan cukup baik dibuktikan dengan sikap dan perilaku aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam yang cukup responsif dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi bagi masyarakat yang pernah terdiskriminatif oleh pelayanan yang diberikan aparat pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam merasa sakit hati dengan aparat.

10. Keyamanan

Prinsip kenyamanan berkaitan dengan lingkungan pelayanan, di mana lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggara pelayanan publik oleh aparatur pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam belum memadai prinsip kenyamanan, hal ini diketahui dari masih menyewanya ruko masyarakat sebagai kantor Camat serta tidak jelasnya dimana lokasi pelayanan yang dijadikan tempat pemberian pelayanan. Sehingga terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. Kantor pelayanan masih menyewa/mengontrak ruko milik masyarakat yang berukuran 5 x 20 m.
2. Sarana dan prasarana, salah satunya seperti Computer masih merental/menyewa.

B. Hambatan-Hambatan Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat

Dalam aktivitasnya menyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat, maka pemerintahan Kecamatan kemungkinan akan mengalami beberapa hambatan, baik yang disebabkan oleh keadaan di luar maupun karena kondisi di dalam kantor Camat itu sendiri.

Adapun faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam bagi masyarakat di daerahnya, yang diperoleh dari hasil wawancara aparat pemerintah Kecamatan Tersebut antara lain:

1. Sarana pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang tersedia di kantor Camat ini dirasakan masih kurang memadai hal ini dikarenakan bangunan kantor Camat sementara masih menyewa ruko masyarakat.
Kantor Camat Kubu Babussalam masih menyewa/mengontrak ruko milik masyarakat yang berukuran 5 x 20 m ini berada di Kepenghuluhan Rantau Panjang Kiri Kecamatan Kubu Babussalam selain itu terbatasnya prasarana bahkan alat tulis (komputer) hanya terdapat 1 unit saja sebagai pendukung pelaksanaan tugas, pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Masih banyak aparat kantor Camat Kubu Babussalam yang meminjam tenaga Kecamatan Kubu (induk) dan tenaga magang yang sementara.
3. Disiplin kerja aparat pemerintah Kecamatan dalam menjalankan tugas-tugasnya untuk memberikan pelayanan publik masih kurang, seperti tidak berada di ruangan disaat jam kerja sehingga mengakibatkan penyelesaian pelayanan publik mengalami keterlambatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab tiga dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik harus menerapkan prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara adapun prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi beberapa aspek yaitu Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tangungjawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan Kenyamanan.

1. Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam dikatakan masih rendah, hal ini disebabkan antara lain :
 - a. Banyaknya aparatur pemerintahan Kecamatan Kubu Babussalam yang jarang berada di kantor pada jam dinas.
 - b. Dalam hal menetapkan persyaratan administrasi, aparat pemerintahan Kecamatan Kubu Babussalam tidak terlalu kaku, walaupun masih ada ditemukan adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik
2. Kemampuan aparat di Kecamatan Kubu Babussalam dinilai belum baik, hal ini disebabkan karena :
 - a. Tingkat pendidikan masih belum baik, karena masih banyak aparat yang hanya tamatan SMA.

- b. Masih banyak aparat kantor Camat Kubu Babussalam yang meminjam tenaga Kecamatan Kubu (induk) dan tenaga magang yang sementara.
 - c. Pelayanan kepada masyarakat belum dilayani dengan tanggap dan cepat, dan daya inisiatif dan kreativitas masih kurang.
3. Keadaan Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Kubu Babussalama.
 - a. Kantor Camat Kubu Babussalam masih menyewa ruko masyarakat, hali ini menyebabkan pelayanan publik tentunya sistem pengarsipan tidak berjalan dengan baik.
 - b. Fasilitas yang berada di kantor Camat Kubu Babussalam ada beberapa fasilitas yang rusak ringan dan rusak berat, salah satu rusak ringan satu unit komputer, mesin tik dan rusak berat satu unit mesin genset.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis akan mencoba memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah khususnya pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir dalam melaksanakan tugasnya yaitu antara lain :

1. Dalam pencapaian pelayanan masyarakat yang berkualitas harus ada keterbukaan dalam pemberiannya, dengan kata lain memberikan informasi kepada masyarakat lebih terbuka baik tertib administratif, kelengkapan persyaratan, kepastian biaya dan waktu yang dipergunakan dalam menyelesaikan pelayanan publik tersebut.
2. Membuat pedoman yang jelas mengenai kejelasan bekerja bagi pegawai dan lebih meningkatkan rasa tanggungjawab dalam menyelenggarakan pemerintahan atau aparatur Kecamatan Kubu Babusslam di dalam melaksanakan tugasnya.
3. Kepada pemerintah Kabupaten Rokan Hilir hendaknya meninjau kelangsungan perjalanan pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam dengan melihat kekurangan yang terdapat pada kantor Camat Kubu Babussalam khususnya pada pelayanan masyarakat (*publik service*).

DAFTAR PUSTAKA

- A. Djadja Saefullah, 1999, *Pustaka dan Penggunaan Informasi Kepustakaan Dalam penulisan Tesis dan Disertasi*. Program Pascasarjana UNPAD : Bandung.
- Aries Djaenuri, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: IIP – Pres
- Budiono. B, *Pelayanan Prima*, Yayasan Kawula Indonesia, 1999
- Gun Alex, 1984. *Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Yogyakarta, Tiara Wacana
- Ndraha, Taliziduhu. 1999. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sianipar, J, R, G, 1999. *Manajemen Pelayanan Umum*, LAN – RI, Edisi Ke2, Jakarta.

- Siagian, Sondang, P, 2003. *Administrasi Pembangunan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- , 2008. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama. Bandung. 2009
- Suyanto, Bagong. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Kencana : Jakarta
- Taliziduhu Ndraha, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Wasistiono.Sadu.2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintahan Kecamatan*, Bandung:Citrapindo
- , 2006, *Optimalisasi Peran dan Fungsi Kecamatan dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*, Bahan Diklat Depdagri, Jatinagor, Sumenang